###### 28

###### آزاد.jpeg

###### دانشگاه آزاد اسلامي

###### واحد تهران مرکز

**موضوع:**

**تعيين رابطه هوش عاطفي و مهارت هاي ارتباطي**

**چکیده**

**هدف از انجام تحقيق تعيين رابطه هوش عاطفي و مهارت هاي ارتباطي با راهبردهاي مديريت تعارض بين مديران آموزشي و اجرايي داشنكده ها و گروه هاي تربيت بدني دانشگاه هاي كشور- ارائه ي الگو بوده است. اهداف ويژه اين تحقيق نيز به شرح زير است.**

* 1. **توصيف آماري داده هاي مربوط به منتخبي از مشخصات فردي در مديران تحت بررسي**
  2. **توصيف آماري داده هاي مربوط به هوش عاطفي و مؤلفه هاي آن در مديران تحت بررسي**
  3. **توصيف آماري داده هاي مربوط به مهارت هاي ارتباطي و مؤلفه هاي آن در مديران تحت بررسي**
  4. **توصيف آماري داده هاي مربوط به راهبردهاي مديريت تعارض در مديران تحت بررسي**
  5. **تعيين رابطه بين هوش عاطفي با راهبرد راه حل گرا در مديران تحت بررسي**
  6. **تعيين رابطه بين هوش عاطفي با راهبرد عدم مقابله در مديران تحت بررسي**
  7. **تعيين رابطه بين هوش عاطفي با كنترل عدم مقابله در مديران تحت بررسي**
  8. **تعيين رابطه بين مهارت هاي ارتباطي با راهبرد راه حل گرا در مديران تحت بررسي**
  9. **تعيين رابطه بين مهارت هاي ارتباطي با راهبرد عدم مقابله در مديران تحت بررسي**

**10-تعيين رابطه بين مهارت هاي ارتباطي با راهبرد كنترل در مديران تحت بررسي**

**11- تعيين رابطه بين منتخبي از مشخصات فردي با هوش عاطفي در مديران تحت بررسي**

**12- تعيين رابطه بين منتخبي از مشخصات فردي با مهارت هاي ارتباطي در مديران تحت بررسي**

**13- تعيين رابطه بين منتخبي از مشخصات فردي با راهبردهاي مديريت تعارض در مديران تحت بررسي**

**14- مقايسه هوش عاطفي، مهارت هاي ارتباطي و راهبردهاي مديريت تعارض در مديران تحت بررسي**

**15- ارائه ي الگوي مناسب بر اساس هوش عاطفي و مهارت هاي ارتباطي براي مواجهه با تعارضات سازماني با توجه به مطالعات انجام شده در اين زمينه و يافته هاي برخاسته از تحقيق**

**جامعه تحقيق:**

**جامعه آماري اين تحقيق را مديران دانشكده ها و گروه هاي تربيت بدني دانشگاه هاي دولتي و دانشگاه آزاد كشور كه در دو بخش آموزشي و اجرايي در سال تحصيـلي 1384-1383 مشغول به كار بوده اند، تشكيل داده است. كه بر اين اساس جامعه آماري شامل 122 عضو مي باشد.**

**نمونه تحقيق:**

**به منظور افزايش اعتبار دروني تحقيق، تعداد نمونه اين پژوهش در حيطه دانشكده ها و گروه هاي تربيت بدني دانشگاه هاي دولتي و دانشگاه هاي آزاد اسلامي عبارت بود از كليه آزمودني هاي موجود تعريف شده در جامعه. بنابراين، يافته هاي آماري كه از افراد به دست خواهد آمد، قابل تعميم به كليه افراد مشابه خود خواهد بود.**

**متغيرهاي تحقيق:**

1. **هوش عاطفي: تعيين ميزان هوش عاطفي مديران آموزشي و اجرايي دانشكده ها و گروه هاي تربيت بدني دانشگاه هاي كشور، يكي از متغيرهاي اين تحقيق است كه با استفاده از پرسشنامه 33 سؤالي در مقياس 5 ارزشي از خيلي كم تا خيلي زياد سنجيده مي شود.**
2. **مهارت هاي ارتباطي: تعيين ميزان مهارت هاي ارتباطي مديران آموزشي و اجرايي دانشكده ها و گروه هاي تربيت بدني دانشگاه هاي كشور، متغير ديگري است كه با استفاده از پرسشنامه 180 سؤالي در مقياس 5 ارزشي از خيلي كم تا خيلي زياد سنجيده مي شود.**
3. **راهبردهاي مديريت تعارض: اين متغير كه در واقع، متغير اصلي تحقيق است با استفاده از پرسشنامه 30 سؤالي در مقياس 7 ارزشي از خيلي كم تا خيلي زياد سنجيده مي شود.**
4. **سن: بر حسب سال، مطابق اعلام آزمودني ها ثبت شده است.**
5. **جنس: بر حسب مرد و يا زن بودن افراد كه در پرسشنامه قيد مي كنند.**
6. **سابقه خدمت: بر حسب سال هايي كه فرد مشغول به كار و تدريس بوده است.**
7. **ميزان تحصيلات: بر اساس طبقه بندي كارشناس، كارشناس ارشد و دكتري.**
8. **مرتبه علمي: بر اساس طبقه بندي مربي، آموزشيار، مربي، استاديار، دانشيار و استاد.**

**ابزار اندازه گيري:**

**با توجه به اهداف تحقيق بهترين راه براي جمع آوري اطلاعات مورد نياز استفاده از پرسشنامه بود، تا هوش عاطفي، مهارت هاي ارتباطي و راهبردهاي مديريت تعارض مديران مشخص شود. براي اين منظور از چهار پرسشنامه استفاده گرديد.**

1. **پرسشنامه مشخصات فردي مديران: كه نمايانگر، ويژگي هاي جمعيتي جامعه مورد هدف پژوهش مي باشد به صورت محقق ساخته تهيه شده است (پيوست ).**
2. **پرسشنامه هوش عاطفي شرينگ كه پنج مؤلفه خودآگاهي، مديريت خود، آگاهي اجتماعي، مهارت هاي اجتماعي و خودانگيزي را مورد سنجش قرا مي دهد؛ استاندارد بوده كه در داخل كشور توسط منصوري (1381) اعتباريابي شده و در اين پژوهش اعتبار صوري و محتوايي و پايايي پرسشنامه مجدداً مورد ارزيابي و هنجاريابي قرار گرفته است (پيوست ).**
3. **پرسشنامه مهارت هاي ارتباطي برتون سه مؤلفه مهارت كلامي، مهارت شنود و مهارت بازخورد را مورد سنجش قرار مي دهد. اين پرسشنامه استاندارد بوده كه در داخل كشور توسط رضايي (1380) اعتباريابي شده و در اين پژوهش اعتبار صوري و محتوايي پرسشنامه مجدداً مورد ارزيابي و هنجاريابي قرار گرفته است (پيوست ).**
4. **پرسشنامه راهبردهاي مديريت تعارض رابينز كه پنج شيوه مديريت تعارض را در درون سه راهبرد (عدم مقابله، راه حل گرايي و كنترل) مورد سنجش قرار مي دهد. اين پرسشنامه استاندارد بوده و در داخل كشور توسط قرباني (1378) اعتباريابي شده و در اين پژوهش نيز مجدداً اعتبار صوري و محتوايي و پايايي پرسشنامه مورد ارزيابي و هنجاريابي قرار گرفته است (پيوست )**

**پيشنهادها:**

**پيشنهادهاي مبتني بر يافته هاي تحقيق:**

1. 1- با توجه به يافته هاي اين تحقيق و ساير مطالعات انجام شده مبني بر اينكه مديراني كه از بهره عاطفي بالايي برخوردارند از سبك هاي سازنده تر در مديريت تعارض بيشتر استفاده مي كنند و از سبك هاي غيرسازنده كمتر و با توجه به اينكه هوش عاطفي يك ويژگي اكتسابي و آموختني است، لذا بكارگيري هرگونه تدابير آموزشي در جهت افزايش بهره عاطفي مديران ورزشي به طور كلي به مديريت بهتر و به طور اخص به مديريت سازنده تر تعارض مي انجامد.

2- بر اساس يافته هاي تحقيق در كاربرد راهبردهاي مديريت تعارض توصيه مي شود كه مديران آموزشي و اجرايي دانشكده ها و سازمان هاي تربيت بدني و ورزشي از راهبرد عدم مقابله (سازش، اجتناب) به عنوان راهبرد مناسب پس از راهبرد راه حل گرا در برخورد با تعارض استفاده نمايند و از بكارگيري راهبرد كنترل با توجه به ماهيت فعاليت هاي ورزشي و آموزشي كه هدف استفاده از تعاملات اجتماعي و فكري در فرايند تعليم و تربيت است، اجتناب نمايند. زيرا بازخورد منفي خواهد داشت كه اين امر نه تنها در كاهش تعارض مؤثر نيست، بلكه موجب تشديد آن مي شود كه نقش مخرب در اين سازمان خواهد داشت.

3-با توجه به يافته هاي اين تحقيق و با علم به اينكه مهارت هاي ارتباطي نقش مهمي در پرداختن به مسائل رواني تعارض دارد مي توان برنامه هاي آموزشي مناسبي براي ارتقاي اين قابليت مهم در مديران و كاركنان سازمان هاي ورزشي تدارك ديد.

4- با توجه به يافته هاي اين تحقيق توصيه مي شود كه در انتخاب مديران، هوش عاطفي و مهارت هاي ارتباطي نيز به عنوان معياري مناسب در كنار ساير معيارها قرار گيرد.

5-با توجه به نقش و اهميت هوش عاطفي و و مهارت هاي ارتباطي در كاهش و مديريت سازنده تعارضات، اختلافات و كشمكشها پيشنهاد مي شود:

الف) براي آموزش هوش عاطفي و مؤلفه هاي آن و مهارت هاي ارتباطي و مؤلفه هاي آن در سازمان ها و تيم هاي ورزشي برنامه هايي به صورت آموزشي و يا كارگاه هاي آموزشي به اجرا گذاشته شود.

ب) آموزش روش هاي خودكنترلي (در زمينه كنترل خشم، اضطراب و پرخاشگري) در تيم هاي ورزشي چه در سطح ملي و چه در سطح باشگاهي به اجرا گذاشته شود.

ج) برنامه هايي براي افزايش و پرورش مؤلفه همدلي و مهارت هاي ارتباطي (كه در آنها به مواردي مانند پيام هاي كلامي و غيركلامي، مهارت هاي گوش دادن، غيردفاعي بودن و چگونگي انتقاد سازنده) براي موفقيت و سازگاري مديران، مربيان و ورزشكاران در محيط كاري، محيط ورزشي و محيط زندگي اردويي به اجرا گذاشته شود.

6- از آنجا كه بنيان شكل گيري مؤلفه هاي هوش عاطفي در سال هاي اوليه زندگي پايه ريزي مي شود، بنابراين پيشنهاد مي شود:

- تا والدين براي تحقق اين مهم از همان ابتدا در نوع روابط خود با يكديگر و با كودك خود و شيوه تربيتي خود دقت لازم را مبذول دارند.

- ضروري است اين نكته مهم به والدين گوشزد شود كه در سنين كودكي يكي از بهترين روش ها براي ايجاد مهارت هاي عاطفي لازم در حيطه هوش عاطفي فراهم كردن امكان الگوگيري مناسب و مؤثر، تمرين و تكرار در اين زمينه و دادن بازخورد مي باشد.

7- تنظيم و اجراي برنامه هايي در مدرسه به عنوان دومين نهاد تربيتي مهم بعد از خانواده در تحقق آموزش مؤلفه هاي هوش عاطفي براي دانش آموزان پيشنهاد مي شود. بنابراين، آگاهاندن و آموزش معلمان در زمينه عواملي كه به واسطه آنها بتوانند هوض عاطفي را در دانش آموزان پروش دهند، ضرورت دارد (گنجاندن درسي در اين زمينه و يا كتابي با عنوان مهارت هاي زندگي كه آموزش هوش عاطفي را هم دربر داشته باشد، مفيد است).

8- تدوين برنامه هايي به صورت آموزشي و يا كارگاه آموزشي در سطح دانشكده ها و خوابگاه هاي دانشجويي پيشنهاد مي شود.

9- آموزش روش هاي خودآگاهي (با تأكيد بر شناخت و تميز احساسات مناسب و افكار منطقي، از احساسات نامناسب و افكار غيرمنطقي و شناخت نقاط قوت و نقاط ضعف) پيشنهاد مي شود.

**پيشنهاد براي تحقيقات آينده:**

1. با توجه به فقر پژوهشي كشور ما در اين زمينه و به ويژه در حيطه هوش عاطفي از تمامي دانشجويان و محققين محترم دعوت مي كنم بر غناي اين تحقيقات كه تلويحات و كاربردهاي بسيار متعدد و مهمي در تربيت بدني و ورزش دارد بيافزايند.
2. همان گونه كه در بخش مطالعه پيشينه ذكر شد متأسفانه، اگرچه توجه جديد به پديده هوش عاطفي و نقش آن در حل تعارضات سازماني از اهميت برخوردار است، اما تاكنون تحقيق جامعي در اين خصوص صورت نگرفته است؛ بنابراين، پيشنهاد مي شود مطالعات مربوط به هوش عاطفي و راهبردهاي مديريت تعارض در سازمان هاي ورزشي مورد پژوهش قرار گيرد.
3. از آنجا كه بحث ارتباطات در سازمان ها يكي از مباحث مهم و در عين حال گسترده و پيچيده رفتاري و ساختاري در سازمان ها است، شناخت ژرفاي آن نيازمند تحقيقات متعددي است كه همت و زحمت محققين آتي در اين راه را مي طلبد.
4. در صورت در دسترس بودن ابزارهاي ديگر جهت اندازه گيري هوش عاطفي پيشنهاد مي شود از ابزارهاي كامل تر و گـوياتري كه تـمامي ابعاد متـغير مورد نظر را به خوبي مورد ارزيابي قرار مي دهد استفاده شود.
5. ساخت مقياس ها و آزمون هايي با توجه به فرهنگ جامعه در زمينه هوش عاطفي.
6. اثرات هوش عاطفي در كاهش اضطراب، پرخاشگري، تحليل رفتگي، افسردگي و سلامت رواني در مديران، كاركنان و ورزشكاران مورد سنجش قرار گيرد.
7. ارتباط هوش عاطفي و مهارت هاي ارتباطي با تعهد سازماني، رضايت شغلي و دلبستگي شغلي در كاركنان سازمان هاي ورزشي مورد تجزيه و تحليل قرار گيرد.
8. ميزان هوش عاطفي و مهارت هاي ارتباطي در ورزشكاران ورزش هاي تيمي و انفرادي مورد مقايسه و تجزيه و تحليل قرار گيرد.
9. ارتباط هوش عاطفي و مهارت هاي ارتباطي با ساير مشخصات فردي و با گرايشات فردي (درونگرايي و برونگرايي) در كاركنان سازمان هاي ورزشي مورد مقايسه قرار داده شود.

10- ايجاد تسهيلات لازم جهت دسترسي سريع تر به منابع روزآمد در اين حوزه براي مراكز تحقيقي و دانشگاهي.